

2006 年 12 月

「コンビニエンスストアに対するエルダー世代の実態・意識調査」の結果について

株式会社セブン-イレブン・ジャパン（東京都千代田区、代表取締役社長 最高執行責任者 <COO>：山口 俊郎、以下 セブン-イレブン）は、2007 年団塊世代問題に先駆け、特に、50～60 代のエルダー世代にとって「コンビニエンスストアはどのような存在なのか」、また「コンビニエンスストアをどのように利用しているのか」等、15 項目に及ぶコンビニエンスストアに対する実態・意識調査を実施しましたので、ご報告いたします。

コンビニエンスストアを取り巻く環境は年々大きく変化しており、セブン-イレブンにおきましてもお客様の平均年齢は 36.6 歳と、10 年前と比較して 5.5 歳上昇しています。その中でも特に 50 代以上の方がご利用になられる機会が大幅に増加しており、中心購買層となりつつあります。また、2007 年には団塊世代の定年退職が始まることから、今後エルダー世代の拡大とともに、消費環境は更に変化するものと思われます。

現在、セブン-イレブンではこのような状況を踏まえ、エルダー世代を対象とした商品・サービスの開発や個々のニーズに合わせた「ご用聞き」などの新たなサービスに取り組んでおりますが、今回の調査結果を参考にお客様の更なる満足度向上を目指してまいります。

【調査設計】

調査対象：全国の 30～60 代の一般男女・計 2,000 名

調査時期：2006 年 11 月 10 日～14 日

調査方法：インターネット調査

【調査結果の主なポイント】

- ☐ 「宅急便や郵便」「公共料金収納」「コピー機の利用」「チケットの購入」「自宅への宅配サービス」などコンビニを幅広く・多様に、そして賢く使いこなしている
“エルダー世代女性にとって、コンビニは身近で生活・サービスの中心に”
- ☐ コンビニ主要商品（『お弁当』（62.3%）、『おにぎり』（59.5%）、『ペットボトル飲料』（54.4%））は
50～60 代のエルダー世代は全体の平均以上ご利用
- ☐ エルダー世代の“お弁当・おにぎり”に求めるニーズは、**「健康」と「安全」**がポイントに

■ 来店時、60 代女性に欠かせないのは「おにぎり」（69.6%で性年代別の第 1 位）。60 代男性では「お弁当」（68.8%で性年代別の第 1 位）。エルダー世代はコンビニの主要商品（「お弁当」「おにぎり」「ペットボトル飲料」）も大いに利用。

質問：「コンビニエンスストアになくてはならない商品は」の結果

男性エルダー世代（50 代・60 代）では「お弁当」が、女性エルダー世代（50 代・60 代）では「おにぎり」が、それぞれ全体平均を上回る結果になりました。コンビニにおける主要商品も、エルダー世代の生活には必要な存在と言えそうです。

「コンビニエンスストアになくてはならない商品」（全体平均）は 1 位「お弁当」（62.3%）、2 位「おにぎり」（59.5%）、3 位「ペットボトル飲料」（54.4%）という結果になりました。男性全体では「お弁当」（66.0%）、女性全体は「おにぎり」（63.4%）が高く支持されました。

■エルダー女性は、既に、“ちゃっかり型のマルチ・コンビニ・ユーザー”。

質問:「コンビニエンスストアに欠かせないサービスは」の結果

「宅急便や郵便」(59.7%)、「公共料金収納」(58.5%)、「銀行ATM利用」(54.0%)、「コピー機の利用」(52.9%)とまさに多種多様。特に、60代の女性エルダーは、「宅急便や郵便」(65.2%)、「公共料金収納」(63.0%)、「コピー機の利用」(57.6%)などほとんどの項目で平均を上回りました。「チケットの購入」(27.7%)と「自宅までの宅配サービス」(6.0%)に関しては、他の性年代との比較でトップ。女性エルダー世代の方は、実に、賢く・お上手にコンビニエンスストアをご活用いただいているようです。

■コンビニのお弁当・おにぎり、女性エルダー世代は“皆で楽しく”が日常に。

質問:「お弁当・おにぎりを食べるシチュエーションは」の結果

最も多かったのが「1人で」で全体の68.0%。この傾向は全体的に見ても“男高女低”ですが、特に、男性エルダー世代(50代・60代)は77.0%と平均を約10%も上回る結果に。一方、女性エルダー世代(50代・60代)は52.3%。特に60代女性は45.7%と「一人で」食べている割合が最も低く、「夫婦で」30.4%(全体15.4%)、「友人と」28.8%(全体13.7%)、「家族で」22.3%(全体17.7%)、「親子で」14.1%(全体13.9%)と数多くの項目で全体平均を上回っており、女性エルダー世代は誰かと楽しくお食事されている方が多いようです。

■女性エルダー世代を筆頭に“お弁当・おにぎり”に求めるこれからのニーズは「安全」と「健康」。

質問:「今後、食べてみたいお弁当やおにぎりは」の結果

1位は「産地と安全性の徹底した安心弁当・安心おにぎり」(52.3%)、2位は「健康面をサポートするいきいき弁当・ヘルシーおにぎり」(47.3%)でした。「産地と安全性」を求める女性エルダー世代が69.0%と大きく全体平均を上回る結果になりました。60代男性は54.5%と、60代のエルダー世代は味だけではなく品質にもこだわることが伺われます。

また「健康面をサポート」を性別で見ると男性36.6%、女性58.3%。健康意識は女性の方が高く、女性60代も55.4%と平均を大きく上回っています。

■エルダー世代の購入経験 95%以上あり！コンビニの「お弁当・おにぎり」は、もはや“国民食”。

質問:「コンビニエンスストアのお弁当・おにぎりを購入したことがありますか」の結果

あると回答したのは全体で98.9%。エルダー世代で見ても、60代男性が96.4%、60代の女性が96.2%とほぼ100%に近い数字。もはやコンビニのお弁当とおにぎりは老若男女を問わずに生活に定着している日本人の国民食と言えます。

【参考資料】

＜以下、調査結果より抜粋＞

■コンビニエンスストアになくてはならない商品（単数回答）

1 位	お弁当	62.3%
2 位	おにぎり	59.5%
3 位	ペットボトル	54.4%
4 位	雑誌	22.1%
5 位	サンドイッチ	17.2%

	お弁当	おにぎり	ペットボトル飲料	雑誌	サンドイッチ
全体	62.3	59.5	54.4	22.1	17.2
男性 60 代	68.8	53.1	50.9	16.1	22.8
女性 60 代	65.8	69.6	55.4	20.1	16.3
男性 50 代	64.0	54.7	51.9	18.2	20.9
女性 50 代	59.7	64.7	57.4	19.4	14.0

■コンビニエンスストアのお弁当やおにぎりを購入する際に重視している点（複数回答）

1 位	美味しさ	74.9%
2 位	価格	66.4%
3 位	種類の多さ	41.2%
4 位	食材・品質	33.7%
5 位	安全性	31.2%

	美味しさ	価格	種類の多さ	食材、品質	安全性
全体	74.9	66.4	41.2	33.7	31.2
男性 60 代	72.7	68.5	44.4	37.5	38.4
女性 60 代	83.6	63.8	41.8	47.5	57.1
男性 50 代	71.5	73.0	46.1	29.7	28.1
女性 50 代	75.6	61.0	44.5	41.7	40.9

■自宅の近所にあると、とても便利だと思う施設(単数回答)

1 位	コンビニエンスストア	48.1%
2 位	スーパーマーケット	27.4%
3 位	病院	7.9%
4 位	図書館	6.2%
5 位	郵便局	6.0%

	コンビニエンス ストア	スーパー マーケット	病院	図書館	郵便局
全体	48.1	27.4	7.9	6.2	6.0
男性 60 代	38.4	31.7	11.2	4.5	7.6
女性 60 代	33.2	42.9	12.5	2.2	7.1
男性 50 代	46.1	28.7	8.9	5.4	5.8
女性 50 代	36.8	31.4	8.5	10.1	8.9

■あなたが最も好きなコンビニエンスストアを選んだ理由(複数回答)

1 位	商品が充実している	53.0%
2 位	お弁当・おにぎりの味がよい	40.5%
3 位	店内の雰囲気が良い	21.9%
4 位	銀行 ATM が設置されている	19.6%
5 位	接客などのサービスがよい	16.7%

	商品が充実 している	お弁当・おにぎりの 味がよい	店内の雰囲気 が良い	銀行ATM が設置され ている	接客などの サービスが よい
全体	53.0	40.5	21.9	19.6	16.7
男性 60 代	54.9	37.5	23.7	20.5	26.3
女性 60 代	53.3	51.6	23.9	22.3	25.5
男性 50 代	45.7	30.2	24.8	22.1	21.3
女性 50 代	55.0	40.7	20.9	14.3	18.2

以上